

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Allgemeines

Willkommen im SpeechLive Online Shop auffindbar unter www.speechlive.com (der „Online Shop“ oder die „Website“). Bei dem Online Shop handelt es sich um eine Website, die von der Speech Processing Solutions GmbH, Österreich (nachfolgend „SPS“, „wir“ oder „uns“ genannt) betrieben wird. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Kunden, die Produkte von SPS („Produkte“) im Online Shop bestellen möchten. Die Bedingungen, unter denen die Produkte von SPS angeboten werden, sind nachfolgend geregelt. Um eine Bestellung aufgeben zu können, müssen Sie die AGB im Rahmen des Bestellprozesses akzeptieren. Mit Ihrer Bestellung akzeptieren Sie die AGB und stimmen zu, an diese gebunden zu sein.

SPS behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Die Änderungen gelten jedoch nur für neue Bestellungen und haben keine Auswirkung auf Bestellungen, die aufgegeben wurden bevor die geänderten AGB auf der Website veröffentlicht wurden.

2. Vertragsschluss

Um eine Bestellung aufgeben zu können, müssen Sie mindestens 18 Jahre alt sein und über eine gültige E-Mail-Adresse verfügen. Sie müssen die Pflichtangaben im Bestellformular vollständig ausfüllen.

Die auf der Webseite von SPS präsentierten Produkte stellen eine unverbindliche Aufforderung an die Kunden dar, ihrerseits die präsentierten Produkte zu bestellen. Die Bestellung des Kunden gilt daher als Angebot zum Vertragsabschluss. SPS ist nicht verpflichtet, die Bestellung des Kunden anzunehmen. Sofern SPS Ihre Bestellung nicht annimmt oder das bestellte Produkt nicht verfügbar sein sollte, wird SPS Sie hierüber unverzüglich informieren.

Wenn SPS Ihnen eine E-Mail Bestätigung des Eingangs der Bestellung sendet, stellt dies noch keine Annahme Ihrer Bestellung dar. Wir nehmen Ihre Bestellung erst dann an und schließen einen Vertrag, wenn wir die Annahme Ihrer Bestellung ausdrücklich per E-Mail bestätigen und/oder das bestellte Produkt versenden und/oder zum Download bereitstellen.

3. Preise

Die Höhe der Preise richtet sich nach den Angaben auf der Website. Die Preise werden in lokaler Währung angezeigt und verstehen sich – soweit nicht anders angegeben - inkl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Lizenzentgelte werden - je nach Angabe auf der Website - einmalig oder laufend verrechnet. Laufende Lizenzentgelte werden in der Regel quartalsweise im Vorhinein verrechnet, soweit auf der Website nicht anders angegeben.

Wertsicherung: Es wird die Wertbeständigkeit der laufenden Entgelte vereinbart. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von Statistik Austria monatlich verlaubliche Verbraucherpreisindex 2010 (Basisjahr 2010) oder ein an seine Stelle tretender Index. SPS behält sich das Recht vor, die laufenden Lizenzentgelte jährlich einer Überprüfung zu unterziehen und diese entsprechend der Veränderung der für das vorangehende Kalenderjahr veröffentlichten Indexzahl anzupassen, frühestens jedoch nach Ablauf von drei Monaten ab Vertragsabschluss. SPS wird allfällige Erhöhungen rechtzeitig im Vorhinein bekanntgeben. Die Nichtausübung des Rechts auf Wertanpassung stellt keinen Verzicht auf spätere Wertanpassungen dar. Sofern der Verbraucherpreisindex sinkt, verpflichtet sich SPS, die laufenden Entgelte entsprechend zu senken.

4. Zahlungsbedingungen

Die Zahlungsweisen sind auf der Webseite erklärt.

Wenn Sie per Kreditkarte zahlen, müssen Sie Ihre Kreditkartendaten im Rahmen des Bestellprozesses angeben. Ihre Kreditkarte wird bei Ausstellung Ihrer Rechnung oder bei Versand Ihrer Produkte bzw.

Bereitstellung zum Download durch uns belastet. SPS wird erst dann die Bestellung ausführen, wenn Ihr Kreditkartenaussteller die Nutzung Ihrer Kreditkarte für die Bezahlung der bestellten Produkte bzw. Dienstleistungen autorisiert hat. Falls SPS diese Autorisierung nicht erhält, wird SPS Sie entsprechend informieren. SPS behält sich das Recht vor, die Identität des Karteninhabers durch Anforderung entsprechender Dokumente zu überprüfen.

Erfolgt Ihre Zahlung per Online-Zahlungsverfahren wird Ihr Konto mit Zugang Ihrer Bestellung belastet. Sofern Ihre Bestellung nicht angenommen werden kann, wird Ihnen der Kaufpreis unverzüglich erstattet.

In dem SpeechLive-Portal unter www.speechlive.com können Sie unter „Konto“ Ihre Zahlungsdaten jederzeit ändern sowie auch Ihre Rechnungen einsehen. Wenn Sie Ihre Zahlungsdaten ändern, fallen hierfür Transaktionsgebühren von EUR 1 exklusive Umsatzsteuer an.

5. Lieferung Ihrer Produkte

Software Produkte, die Sie im Online Shop erworben haben, werden Ihnen ausschließlich auf elektronischem Wege via E-Mail und/oder durch Bereitstellen eines Downloadlinks übermittelt, in der Regel unmittelbar nach Eingang Ihrer Bestellung, spätestens innerhalb von 3 Werktagen ab Vertragsabschluss.

Sie stimmen ausdrücklich zu, dass wir berechtigt sind, Software Produkte unmittelbar nach Eingang Ihrer Bestellung zu liefern, und nehmen zur Kenntnis, dass Sie in diesem Fall kein gesetzliches Rücktrittsrecht hinsichtlich des bestellten Software-Produkts haben (siehe Punkt 6 unten).

6. Gesetzliches Widerrufsrecht

Wenn Sie Verbraucher sind, gilt folgendes gesetzliches Widerrufsrecht. Verbraucher können einen im Fernabsatz geschlossenen Vertrag innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Die Widerrufsfrist endet bei Dienstleistungsverträgen und bei Verträgen über die Lieferung von digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Ausnahmen vom Widerrufsrecht: Ein Widerrufsrecht besteht nicht, wenn digitale Inhalte geliefert werden, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, wenn die Ausführung mit vorheriger ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers und seiner Kenntnisnahme, dass er hierdurch sein Widerrufsrecht verliert, begonnen hat. Ferner besteht bei Dienstleistungsverträgen kein Widerrufsrecht, wenn die Dienstleistung vollständig erbracht worden ist und der Unternehmer die Erbringung mit der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers und dessen Kenntnisnahme, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert, begonnen hatte.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Speech Processing Solutions GmbH, Gutheil-Schoder- Gasse 8-12, 1100 Wien, Österreich, E-Mail (live.support@speech.com)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das Muster-Widerrufsformular auf unserer Website ([Muster-Widerrufsformular](#)) verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs: Wenn Sie den Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über

Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Im Falle eines Vertrags zur Erbringung von Dienstleistungen gilt Folgendes: Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

7. Nutzungsbedingungen für Software und Services

Zusätzlich zu diesen AGB gelten für alle Softwareprogramme und Services, die auf der Website zur Verfügung gestellt werden oder von der Website heruntergeladen werden können, die jeweiligen Nutzungsbedingungen der Software und des Services. Für die SpeechExec Software und den SpeechLive Service gelten die Bestimmungen des Endbenutzer Lizenzvertrags. Für den SpeechLive Schreibservice gelten die ergänzenden Bedingungen SpeechLive Schreibservice und für den Spracherkennungsservice die ergänzenden Bedingungen Spracherkennungsservice.

8. Haftung

SPS schließt jegliche Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen aus, sofern diese keine vertragswesentlichen Pflichten, Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betreffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Im Fall der leicht fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen, haftet SPS nur für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für gesetzliche Vertreter und Erfüllungsgehilfen von SPS.

Gegenüber Unternehmern ist ferner die Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, verlorengegangene Daten, mittelbare und Folgeschäden sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter ausgeschlossen, soweit zwingendes Recht dem nicht entgegensteht. Darüber hinaus ist die Haftung der Höhe nach jedenfalls mit den vertraglich vereinbarten und bei Fälligkeit bezahlten Vergütungen an SPS für die zugrunde liegenden Leistungen begrenzt.

Für Softwareprogramme und Services, die auf der Website zur Verfügung gestellt werden oder von der Website heruntergeladen werden können, gelten die Haftungsbestimmungen im Lizenzvertrag.

9. Datenschutz

SPS nimmt das Thema Datenschutz sehr ernst und verarbeitet die personenbezogenen Daten strikt unter Beachtung der anwendbaren Vorschriften, wie insbesondere die EU-Datenschutzgrundverordnung sowie sonstigen anwendbaren Gesetzes sowie in Übereinstimmung mit der Datenschutzrichtlinie von SPS.

10. Sonstiges

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGBs unwirksam sein, so zieht dies nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrages nach sich.

Es gilt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen und des UN- Kaufrechts. Ist der Kunde Verbraucher mit Wohnsitz in der Europäischen Union, kann gegebenenfalls auch das Recht desjenigen Landes, in dem jener seinen Wohnsitz hat, zur Anwendung kommen, wenn es sich um zwingende verbraucherschutzrechtliche Bestimmungen handelt.

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Wien, Innere Stadt. Für Verbraucher gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

11. Kontakt

Unsere Anschrift lautet:

Speech Processing Solutions GmbH
Gutheil-Schoder-Gasse 8-12
1100 Wien
Österreich

live.support@speech.com

ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN SPEECHLIVE SCHREIBSERVICE

Speech Processing Solutions GmbH, Österreich (nachfolgend „SPS“, „wir“ oder „uns“ genannt) bietet Ihnen mit dem SpeechLive Schreibservice die Möglichkeit, Ihre aufgenommenen Diktate in Text transkribieren zu lassen.

Voraussetzung für die Nutzung des Schreibservice ist ein SpeechLive Konto. Falls Sie über kein SpeechLive Konto verfügen, müssen Sie zunächst im SpeechLive Online Shop unter www.speechlive.com eine Lizenz für den SpeechLive Service erwerben. Der Erwerb einer solchen Lizenz ist entweder direkt bei uns oder bei einem von uns autorisierten Vertragshändler möglich.

Ferner müssen Sie, um den Schreibservice nutzen zu können, im SpeechLive Online Shop ein Guthaben an Transkriptions-Minuten erwerben. Bei Erwerb des Guthabens können Sie eine Transkriptionssprache auswählen. Die Transkriptionssprache entspricht der Sprache des Diktats. Zur Auswahl stehen Deutsch, Englisch (UK), Englisch (USA) und Französisch. Bitte beachten Sie, dass die gewählte Sprache nach dem ersten Kauf eines Guthabens nicht mehr geändert werden kann. Die gewählte Sprache gilt daher auch für künftige Käufe von Guthaben.

Bei Leistungserbringung werden die Transkriptions-Minuten automatisch von Ihrem Guthaben abgebucht. Die Anzahl der verbrauchten Transkriptions-Minuten errechnet sich aus der Diktatlänge (in Minuten), der Sprache und der Priorität eines Diktats und nach der Anzahl der Sprecher (siehe unten). Eine gesonderte Rechnungslegung über die verbrauchten Minuten findet nicht statt. Sie können Ihr Guthaben an Transkriptions-Minuten und die verbrauchten Minuten jedoch jederzeit in ihrem SpeechLive Konto einsehen. Ab dem Erwerb Ihres Guthabens an Transkriptions-Minuten können Sie dieses 24 Monate lang nutzen. Nach Ablauf von 24 Monaten ab Kaufdatum verfällt das Guthaben.

Weitere spezielle Bedingungen für das Schreibservice in englischer und französischer Sprache

Die folgenden Angaben gelten für die Transkription von Diktaten mit einem Sprecher („single speaker“):

Priorität

Bei englischsprachigen Diktaten können Sie zwischen „Standard-Priorität“ und „hoher Priorität“ wählen. Für jede angefangene Minute eines Diktats wird bei Standard Priorität eine Transkriptions-Minute abgebucht. Bei hoher Priorität werden für jede angefangene Minute eines Diktats 1,25 Transkriptions-Minuten abgebucht.

Bei französischsprachigen Diktaten werden alle Diktate mit „Standard-Priorität“ abgearbeitet.

Transkriptionszeit

Englische und französische Diktate werden an 7 Tagen der Woche rund um die Uhr transkribiert (24/7/365). Diktate mit Standard Priorität werden bis zu einer Diktatlänge von 120 Minuten gewöhnlich innerhalb 24 Stunden transkribiert (best effort). Diktate mit hoher Priorität dürfen nicht länger als 25 Minuten sein.

Sprache	Priorität	Maximale Diktatlänge (in Minuten)	Transkriptionszeit (in Stunden) innerhalb der Geschäftszeiten
Englisch (UK/USA)	Standard	120	24
Englisch (UK/USA)	Hoch	25	5
Französisch	Standard	120	24

Die folgenden Angaben gelten für die Transkription von Diktaten **mit mehreren Sprechern** („multi speaker“):

SPS bietet festgelegte Preise für 2, 3 und 4-5 Sprecher an. Der Preis für 6 oder mehr Sprecher (6+) ist ein ungefährender Richtwert. Der tatsächliche Preis wird nach Analyse des Diktats bekannt gegeben. In diesem Fall erhalten Sie von SPS per E-Mail ein Angebot. Sie können dann selbst entscheiden, ob Sie das Angebot annehmen oder den Auftrag zur Transkription Ihres Diktates widerrufen. Sollten Sie den Auftrag widerrufen, können wir Ihnen eine Analysegebühr von 4% des Richtwerts, mindestens jedoch EUR 25 verrechnen.

Sollten Sie eine falsche Sprecheranzahl angegeben haben, wird der Preis nach der tatsächlichen Sprecheranzahl berechnet und von Ihrem Guthaben abgebucht. Bei nicht ausreichendem Guthaben wird eine automatisierte Zahlung angestoßen. Sollte diese nicht durchgeführt werden können wird das Diktat so lange zurückbehalten bis die Zahlung erfolgt ist und das fehlende Guthaben an das Schreibservice übersendet wurde.

Für Diktate mit mehreren Sprechern bei englischen und französischen Diktaten beträgt die Transkriptionszeit 72 Stunden (best effort) bei einer maximalen Diktatlänge von 180 Minuten (3 Stunden).

Sprache	Priorität	Maximale Diktatlänge (in Minuten)	Transkriptionszeit (in Stunden) innerhalb der Geschäftszeiten
Englisch / Französisch	---	180	72

SPS ist darum bemüht, die Diktate innerhalb der angegebenen Transkriptionszeit möglichst fehlerfrei zu transkribieren. Die Transkriptionszeit und Qualität einer Transkription hängt aber maßgeblich von der Audioqualität, Verständlichkeit und Geschwindigkeit des Diktats ab. SPS kann daher weder garantieren, noch zusichern, dass die angegebenen Transkriptionszeiten eingehalten werden und dass die Diktate fehlerfrei übertragen werden. Bei Diktaten mit schlechter Audioqualität, bei denen ein zusätzlicher Aufwand anfällt, erhalten Sie von SPS vor der Transkription einen Hinweis auf die höheren Kosten und können entscheiden, ob Sie die Transkription dennoch beauftragen möchten oder nicht.

Weitere spezielle Bedingungen bei deutschem Schreibservice

Die folgenden Angaben gelten für die Transkription von Diktaten mit einem Sprecher („single speaker“):

Priorität

Sie können zwischen „Standard-Priorität“ und „hoher Priorität“ wählen. Für jede angefangene Minute eines Diktats wird bei Standard Priorität eine Transkriptions-Minute abgebucht. Bei hoher Priorität werden bei einem deutschsprachigen Diktat für jede angefangene Minute eines Diktats 1,5 Transkriptions-Minuten abgebucht.

Transkriptionszeit

Deutschsprachige Diktate werden innerhalb der Geschäftszeiten von Montag bis Freitag zwischen 8 und 20 Uhr (Ortszeit Österreich, Deutschland), ausgenommen an Feiertagen, transkribiert. Diktate mit Standard Priorität werden bis zu einer Diktatlänge von 120 Minuten gewöhnlich innerhalb 24 Stunden transkribiert (best effort). Deutschsprachige Diktate mit hoher Priorität werden gewöhnlich innerhalb 8 Stunden transkribiert (best effort). Diktate mit hoher Priorität dürfen nicht länger als 25 Minuten sein.

Wir bitten um Beachtung, dass die genannten Erledigungsfristen auf Grundlage der Arbeitszeitregelungen in Deutschland zu berechnen sind und den vorstehend genannten Transkriptionszeiten ausschließlich Bürozeiten an deutschen Werktagen (Montag bis Freitag) von 8 bis 20 Uhr (Ortszeit Österreich, Deutschland) zugrunde liegen.

Sprache	Priorität	Maximale Diktatlänge (in Minuten)	Transkriptionszeit (in Stunden) innerhalb der Geschäftszeiten
Deutsch	Standard	120	24
Deutsch	Hoch	25	8

Die folgenden Angaben gelten für die Transkription von Diktaten **mit mehreren Sprechern** („multi speaker“):

SPS bietet festgelegte Preise für 2, 3 und 4-5 Sprecher an. Der Preis für 6 oder mehr Sprecher (6+) ist ein ungefährender Richtwert. Der tatsächliche Preis wird nach Analyse des Diktats bekannt gegeben. In diesem Fall erhalten Sie von SPS per E-Mail ein Angebot. Sie können dann selbst entscheiden, ob Sie das Angebot annehmen oder den Auftrag zur Transkription Ihres Diktates widerrufen. Sollten Sie den Auftrag widerrufen, können wir Ihnen eine Analysegebühr von 4% des Richtwerts, mindestens jedoch EUR 25 verrechnen.

Sollten Sie eine falsche Sprecheranzahl angegeben haben, wird der Preis nach der tatsächlichen Sprecheranzahl berechnet und von Ihrem Guthaben abgebucht. Bei nicht ausreichendem Guthaben wird eine automatisierte Zahlung angestoßen. Sollte diese nicht durchgeführt werden können wird das Diktat so lange zurückbehalten bis die Zahlung erfolgt ist und das fehlende Guthaben an das Schreibservice übersendet wurde.

Für Diktate mit mehreren Sprechern beträgt die Transkriptionszeit 72 Stunden (best effort) bei einer maximalen Diktatlänge von 120 Minuten (2 Stunden) bei deutschsprachigen Diktaten.

Sprache	Priorität	Maximale Diktatlänge (in Minuten)	Transkriptionszeit (in Stunden) innerhalb der Geschäftszeiten
Deutsch	---	120	72

SPS ist darum bemüht, die Diktate innerhalb der angegebenen Transkriptionszeit möglichst fehlerfrei zu transkribieren. Die Transkriptionszeit und Qualität einer Transkription hängt aber maßgeblich von der Audioqualität, Verständlichkeit und Geschwindigkeit des Diktats ab. SPS kann daher weder garantieren, noch zusichern, dass die angegebenen Transkriptionszeiten eingehalten werden und dass die Diktate fehlerfrei übertragen werden. Bei Diktaten mit schlechter Audioqualität, bei denen ein zusätzlicher Aufwand anfällt, erhalten Sie von SPS vor der Transkription einen Hinweis auf die höheren Kosten und können entscheiden, ob Sie die Transkription dennoch beauftragen möchten oder nicht.

Grundlegende Standards

Das deutsche Schreibservice verschriftlicht alle übersandten Diktate nach folgenden Grundsätzen:

Sie erhalten eine Mitschrift Ihrer Sprachdatei unter Anwendung der "STAB"-Methode (siehe auch [Schreib- und Diktierregeln](#)) & intensivem Bearbeitungsmodus die folgende Dienstleistungen inkludiert:

- Kennzeichnung ##S bezüglich unvollständiger Sätze, unverständlicher Zusammenhänge (aus Beklagtem wird Kläger... o.ä.)
- mehrfaches Hören schwer verständlicher Passagen, in schwierigen Fällen auch unter Einsatz des 4-Ohren-Prinzips
- 4-Augen-Prinzip bei schwer verständlichen Sprachdateien
- Aktive Reduzierung der ##-Markierungen durch Recherche (Duden, Internet) von nicht buchstabierten Wörtern, Namen, Fachbegriffen etc.

Grundlegende Standards 1-Sprecher-Diktate

Bei 1-Sprecher-Diktaten handelt es sich um Diktate, wo es ausschließlich einen Sprecher gibt und die nicht im Stil eines Interviews aufgenommen wurden. Die Bearbeitungsfrist beträgt in der Regel 24 Stunden innerhalb der Bürozeiten (Montag bis Freitag 08:00 – 20:00 Uhr) bei einem maximalen Diktatvolumen pro Kunde von 120 Diktatminuten.

Grundlegende Standards Mehrsprecherdiktate

Für Diktate mit mehreren Sprechern bzw. für Diktate, die im Stil eines Interviews diktiert werden und somit den gleichen Formatierungsaufwand verlangen, wie Diktate mit mehreren Sprechern, gelten gesonderte Regelungen. Die Bearbeitungszeit beträgt in der Regel 72 Stunden innerhalb der Bürozeiten (Montag bis Freitag 08:00 – 20:00 Uhr) bei einem maximalen Diktatvolumen von 120 Diktatminuten pro Kunde.

Abrechnung nach Diktatqualitätsstufen

Bei deutschsprachigen Diktaten obliegt es dem deutschen Schreibservice, die Qualität der Diktate einzustufen. Als Maßstab dienen die [Schreib- und Diktierregeln](#) nach DIN-Norm 5009.

Die nachstehend genannten Preise folgen aus dem unterschiedlichen Bearbeitungsaufwand bei der Transkription auf Grundlage der Qualität des übermittelten Diktats.

Die Einstufung der Kunden erfolgt in den folgenden Diktatqualitätsstufen:

Diktatqualitätsstufe	Beschreibung	Preis
1	Sehr gut verständlich	Basispreis
2	Gut verständlich	Basispreis x 1,275
3	Schlecht verständlich	Basispreis x 1,55
4	Sehr schlecht verständlich	Basispreis x 1,667

Bei deutschsprachigen Diktaten trägt der deutsche Schreibservice auf der SpeechLive-Webseite die Diktatqualitätsstufe ein, welche für den Kunden im Bereich ‚Konto‘ ersichtlich ist. Sollte es bei einem Kunden unterschiedliche Diktanten geben, erfolgt die Einstufung über einen Mittelwert. Der Schreibservice hat jederzeit die Möglichkeit, die Diktatqualitätseinstufung sowohl positiv als auch negativ anzupassen.

Die Einstufung erfolgt nach folgenden Kriterien:

Sehr gut verständlich (Stufe 1): Die Diktate werden entsprechend unserer Schreib- und Diktierregeln nach DIN 5009 in einer ruhigen Umgebung ohne Nebengeräusche verfasst.

Gut verständlich (Stufe 2): Die Diktate werden größtenteils entsprechend unserer Schreib- und Diktierregeln nach DIN 5009 verfasst. Es sind jedoch beispielsweise vereinzelt kleinere Nebengeräusche zu hören, es ist kaum Interpunktion vorhanden, oder die Anweisungen für die Formatierung sind nicht klar diktiert.

Schlecht verständlich (Stufe 3): Die Diktate werden kaum noch entsprechend unserer Schreib- und Diktierregeln nach DIN 5009 verfasst. Es sind z. B. recht konstant störende Nebengeräusche zu hören, es ist keine Interpunktion vorhanden oder es wird ein leichter Dialekt gesprochen.

Sehr schlecht verständlich (Stufe 4): Die Diktate werden in einem starken Dialekt verfasst, es gibt sehr starke störende Nebengeräusche (z. B. Baustelle, Bahnhof, Flughafen), es handelt sich um Mitschnitte beispielsweise von Telefonaten oder Vorträgen, oder es wird sehr stockend und abgehackt diktiert, so dass der Sinn nur noch schwer nachvollziehbar ist.

Die ersten 10 Diktatminuten werden bei einem Neukunden in der Preisklasse 1 abgerechnet. Anschließend hat das deutsche Schreibservice die Möglichkeit die Preisklasse zu ändern. Sollte es bei einem Kunden unterschiedliche Diktanten geben, erfolgt die Einstufung über einen Mittelwert. Das deutsche Schreibservice hat jederzeit die Möglichkeit, die Einstufung in die Preisklassen sowohl positiv als auch negativ anzupassen.

Wenn für einzelne Diktate eine Nachforderung notwendig wäre (bspw. wegen falscher Sprecheranzahl), wird das deutsche Schreibservice diesen Auftrag im System abschließen.

Es werden hier 2 Fälle unterschieden:

- Falls sofort erkenntlich ist, dass mehr Diktatminuten abgebucht werden müssen, wird das deutsche Schreibservice die Diktatminuten auf „1“ setzen und ein Word-Dokument mit den entsprechenden Informationen anhängen. Diese Diktatminute wird entsprechend in Rechnung gestellt.
- Sollte es sich erst im Laufe des Diktats herausstellen, dass eine Nachforderung von Diktatminuten notwendig ist, wird der deutsche Schreibservice die Diktatminuten auf die geschriebenen Diktatminuten abändern und diese dann auch entsprechend in Rechnung stellen. Es wird ein Word-Dokument mit den entsprechenden Informationen und dem bereits transkribierten Teil angehängt.

Wenn die Transkription eines Diktats aus Gründen, die von SPS zu vertreten sind, länger dauert als angegeben, sind Sie berechtigt, den Auftrag nach Setzung einer Nachfrist von 3 Stunden zu stornieren und erhalten die abgebuchten Transkriptions-Minuten dieses Auftrags gutgeschrieben. Weitergehende Ansprüche (insb. Schadenersatzansprüche) sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

Im Falle Höherer Gewalt sowie bei Eintritt sonstiger unvorhergesehener Hindernisse, die außerhalb unseres Willens liegen (wie z.B. Streiks, Betriebsstörungen, Ausfall von Kommunikationsnetzen), verlängert sich die Lieferfrist für die Dauer des Hindernisses. SPS wird Sie umgehend davon informieren. Soweit sich derartige Hindernisse über einen Zeitraum von mehr als 7 Tagen erstrecken, sind Sie berechtigt, ihren Auftrag zu stornieren und erhalten die abgebuchten Transkriptions-Minuten dieses Auftrags gutgeschrieben. Weitergehende Ansprüche (insb. Schadenersatzansprüche) sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

Die sprachliche und inhaltliche Richtigkeit des Diktats, welches von SPS übertragen werden soll, fällt ausschließlich in die Verantwortlichkeit des Kunden. SPS übernimmt keine Verantwortung und Haftung für die richtige Wiedergabe von Namen, Anschriften und Zahlen. Sie sollten die richtige Wiedergabe vor einer Weiterverwendung des transkribierten Textes kontrollieren. Es gelten ferner die Haftungseinschränkungen und –Ausschlüsse laut Punkt 8 („Haftung“) der AGB.

Informationen zum Ablauf der Auftragsbearbeitung erhalten Sie in folgendem [Merkblatt](#).

ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN SPRACHERKENNUNGSSERVICE

Mit dem Spracherkennungsservice haben Sie die Möglichkeit, Ihre aufgenommenen Diktate mittels automatischer Spracherkennung in Text umwandeln zu lassen.

Voraussetzung für die Nutzung des Spracherkennungsservice ist ein SpeechLive Konto. Falls Sie über kein SpeechLive Konto verfügen, müssen Sie zunächst im SpeechLive Online Shop unter www.speechlive.com eine Lizenz für den SpeechLive Service erwerben.

Ferner müssen Sie, um den Spracherkennungsservice nutzen zu können, im SpeechLive Online Shop ein Guthaben an Speech Recognition Minuten erwerben. Bei Leistungserbringung werden die Speech Recognition Minuten automatisch von Ihrem Guthaben abgebucht. Die Anzahl der verbrauchten Speech Recognition Minuten errechnet sich aus der Diktatlänge (in Minuten). Für jede angefangene Minute eines Diktats wird eine Speech Recognition Minute abgebucht. Eine gesonderte Rechnungslegung über die verbrauchten Minuten findet nicht statt. Sie können Ihr Guthaben an Speech Recognition Minuten und die verbrauchten Minuten jedoch jederzeit in ihrem SpeechLive Konto einsehen. Ab dem Erwerb Ihres Guthabens an Speech Recognition Minuten können Sie dieses 36 Monate lang nutzen. Nach Ablauf von 36 Monaten ab Kaufdatum verfällt das Guthaben.

Das Spracherkennungsservice unterstützt nur einen Sprecher innerhalb eines Diktats. Vor der Spracherkennung eines Diktats ist die jeweilige Sprache des Diktats auszuwählen. Pro Diktat kann nur eine Sprache ausgewählt werden.

Die hochgeladenen Diktate werden mithilfe eines Spracherkennungsprogramms verarbeitet und automatisch in Text umgewandelt. Eine vorhergehende Trainingsphase ist nicht erforderlich und auch nicht vorgesehen. Der Wortschatz des Spracherkennungsprogramms kann nicht um eigene Vokabel erweitert werden.

Die Spracherkennungsdauer entspricht in etwa der Dauer des Diktats, d.h. die Spracherkennung eines 10-minütigen Diktats beträgt ca. 10 Minuten.

Die Spracherkennungsrate hängt maßgeblich von der Audioqualität (u.a. Mikrofoneinstellungen und Umgebungsgeräusche), von den Sprachgewohnheiten des Sprechers, insbesondere der Verständlichkeit und Geschwindigkeit des Diktats sowie von dem verwendeten Vokabular ab. Generell ist die automatische Spracherkennung auf Native Speaker der jeweiligen Sprache abgestimmt. Die Verwendung der automatischen Spracherkennung in anderen Sprachen als der eigenen Muttersprache wird nicht empfohlen und könnte die korrekte Erkennung der gesprochenen Worte und Phrasen beeinträchtigen. SPS kann daher keine bestimmte Spracherkennungsrate zusichern.

SPS übernimmt daher auch keine Verantwortung und Haftung für die richtige Wiedergabe eines Diktats. Sie sollten die richtige Wiedergabe vor einer Weiterverwendung unbedingt kontrollieren. Es gelten ferner die Haftungseinschränkungen und -ausschlüsse laut Punkt 8 („Haftung“) der AGB.

Nutzungsrechte und Einschränkungen

SPS gewährt Ihnen ein nicht exklusives und nicht übertragbares Recht, die Spracherkennungssoftware, die im Rahmen des Spracherkennungsservice eingesetzt wird, für diesen Zweck gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung zu nutzen. Sie anerkennen, dass die Urheberrechte und alle sonstigen geistigen Eigentumsrechte an der Spracherkennungssoftware bei SPS und/oder deren Lizenzgebern verbleiben.

Sie sind nicht berechtigt, den Spracherkennungsservice an Dritte zu vermarkten, zu vertreiben oder anzubieten oder den Service selbst zu nutzen, um Dienstleistungen an Dritte anzubieten. Sie dürfen den Service auch nicht für automatisierte Anfragen verwenden oder auf den Service mithilfe anderer Software, die nicht von SPS stammt, zugreifen. Darüber hinaus sind Sie nicht berechtigt, (a) die Software oder das Service im Ganzen oder in Teilen zu vervielfältigen, zu reproduzieren, zu vertreiben, oder auf andere Weise zu duplizieren, (b) Rechte an der Software oder dem Service zu verkaufen, zu verleasen, zu übertragen, (Sub-)Lizenzen einzuräumen oder in sonstiger Weise Rechte an der Software oder dem Service einzuräumen, (c) die Software zu modifizieren, zu übersetzen oder abgeleitete Werke zu erstellen, (d) die Software oder einen Teil davon zu dekompilieren, zu disassemblieren, Reverse-Engineering zu betreiben oder anderwärtig zu versuchen, den Source Code, die zugrunde liegenden Ideen oder Algorithmen der Software abzuleiten, wiederherzustellen, zu identifizieren oder zu entdecken, (e) Urheberrechtshinweise zu entfernen (f) den Service für Zwecke des Vergleichs oder für ein Benchmarking mit anderen Produkten und Services Dritter zu verwenden.

Marken

Marken, Handelsnamen, Produktnamen und Logos („Marken“) von Dritten, die im Rahmen des Spracherkennungsservice verwendet werden oder in der Spracherkennungssoftware enthalten sind, sind Marken ihrer jeweiligen Inhaber. Die Verwendung der Marken dient allein dazu, die Interoperabilität anzuzeigen und bedeutet nicht (i) die Zugehörigkeit von SPS und ihrer Lizenzgeber zu diesen oder (ii) eine Billigung oder Genehmigung der Produkte und Leistungen von SPS und ihrer Lizenzgeber durch den Markeninhaber.

Datenschutz, Zustimmungserklärung

Im Rahmen des Spracherkennungsservice verwendet SPS Sprachdaten. „Sprachdaten“ bezeichnet Audiodateien oder Wörter, die von Ihnen diktiert wurden sowie damit zusammenhängende Transkriptionen und Logdateien, die im Zusammenhang mit ihrer Nutzung des Spracherkennungsservice generiert wurden.

Für die Erbringung des Spracherkennungsservice nimmt SPS externe Dienstleister in Anspruch, die im Auftrag von SPS handeln und der Geheimhaltungspflicht unterliegen. SPS bedient sich insbesondere der Nuance Communications Ireland Limited („Nuance“) als Dienstleister für die Spracherkennung. Nuance kann Ihre Sprachdaten nach eigenem Ermessen auch außerhalb der EU, insbesondere auch in den USA oder in anderen Ländern ohne angemessenes Datenschutzniveau, verarbeiten, wobei diese Überlassung selbstverständlich nur auf Basis einer Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung erfolgt, die den Kriterien der EU-Standardvertragsklauseln entspricht. Mit der Nutzung des Spracherkennungsservice stimmen Sie dieser Überlassung Ihrer Daten ins Ausland ausdrücklich zu.

Falls Sie dies nicht wünschen können Sie die Benutzung des Spracherkennungsservices in Ihren Kontoeinstellungen abschalten.

Ferner stimmen Sie zu, dass SPS und Nuance ihre Sprachdaten dazu verwenden dürfen, um den Service und die Spracherkennungstechnologie weiterzuentwickeln und zu verbessern, insbesondere um aus den Sprachdaten statistische Modelle für die Verwendung in Akustik und Sprachmodellen für die Spracherkennung zu erstellen.

Darüber hinaus sind SPS und Nuance berechtigt, Daten über Ihr Nutzungsverhalten für die Erstellung nicht personenbezogener Nutzungsstatistiken zu sammeln und zu verarbeiten, um die eigenen Produkte und Dienstleistungen weiterzuentwickeln und zu verbessern.

SPS und Nuance werden Ihre personenbezogenen Daten stets vertraulich behandeln und in Übereinstimmung mit den jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen verarbeiten.